

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang mana penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Esa Unggul. Skripsi ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Word Of Mouth pada PT. Gonet Teknologi Indonesia di Jakarta Pusat”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis tidak lepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut terlibat. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Eka Bertuah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta senangtiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, arahan, bimbingan, inspirasi dan motivasi terbesar penulis dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Universitas Esa Unggul yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Esa Unggul.
6. Kedua Orang tua tercinta (Alm. Bapak Bahuseng dan Alm. Ibu Hj. Murni) yang telah merawat dan membesarkan anaknya dengan baik, sehingga mampu berjuang dan hidup mandiri.
7. Kepada teman dekat Afiatin Navillah, Baharudin Abdurahman, Rizky Ahari Ramadhan, Muhamad Zuro, dan Zannati Fitri yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal Skripsi ini.
8. Teman – teman satu bimbingan serta seluruh teman- teman angkatan 2016 Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dan

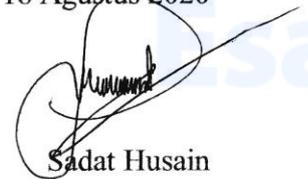
memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal Skripsi ini.

9. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, bantuan dan kerjasamanya dalam penyusunan proposal Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen pemasaran.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, berharap Skripsi ini dapat menyumbang pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca khususnya Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Jakarta, 18 Agustus 2020



Sadat Husain